

**CONSULTAS LICITACIÓN N°90006897  
“PROVISIÓN DE LICENCIAS LUMU DEFENDER Y SERVICIO DE  
MANTENCIÓN Y SOPORTE”**

De acuerdo al calendario del proceso de Licitación “Provisión de Licencias Lumu Defender y Servicio de Mantenimiento y Soporte”, a continuación, se presentan las consultas recibidas con sus respectivas respuestas.

- 1) ¿Cuántos laptops poseen?  
**Respuesta. Favor remitirse al número de licencias solicitadas en las bases. La información precisa será entregada al proveedor adjudicado.**
- 2) ¿Cuántas máquinas virtuales poseen?  
**Respuesta. Favor remitirse al número de licencias solicitadas en las bases. La información precisa será entregada al proveedor adjudicado.**
- 3) ¿Cuántos servidores físicos tienen?  
**Respuesta. Favor remitirse al número de licencias solicitadas en las bases. La información precisa será entregada al proveedor adjudicado.**
- 4) ¿Qué marcas de firewalls poseen?  
**Respuesta. CheckPoint Firewall**
- 5) ¿Qué sistema operativo tiene el servidor DNS? ¿Qué versión?  
**Respuesta. S.O. Windows**
- 6) ¿Poseen servidores Proxy?  
**Respuesta. Proxy nube**
- 7) ¿Poseen infraestructura en nube?, ¿Qué proveedor de nube utilizan (AWS, Azure o GCP)?  
**Respuesta. Si, el Banco tiene infraestructura en la nube. La información precisa será entregada al proveedor adjudicado.**
- 8) ¿Qué es lo que tienen desplegado en nube?  
**Respuesta. Favor remitirse al número de licencias solicitadas en las bases. La información precisa será entregada al proveedor adjudicado.**
- 9) ¿Qué solución de correo utilizan?  
**Respuesta. Cisco IronPort**

- 10) ¿Qué antivirus utilizan? En caso de ser más de uno ¿Cuáles?  
**Respuesta. Esta información será entregada al proveedor adjudicado.**
- 11) ¿Qué herramienta de SIEM utilizan?  
**Respuesta. IBM Qradar**
- 12) ¿Poseen herramienta EDR? En caso de ser sí ¿Cuáles?  
**Respuesta. Esta información será entregada al proveedor adjudicado.**
- 13) ¿Las 40 HH de la bolsa, serán distribuidas mensual o se descontarán a nivel anual?  
**Respuesta. Anual.**
- 14) Respecto a que la solución debe considerar coleccionar información de: DNS interno, Firewall, Proxy, Correo, y poder realizar respuestas sobre: Firewalls, Defender, indicar marca y modelo de Firewalls / Proxy, indicar plataforma de correo electrónico a integrar.  
**Respuesta. CheckPoint Firewall, Netskope ProxyWeb, Cisco IronPort.**
- 15) El acceso a Lumu debe configurarse para trabajar con SSO con Entra ID, poder enviar logs al SIEM y envío de reportes y alertas por correo, ¿Qué marca es el SIEM?  
**Respuesta IBM Qradar.**
- 16) SLA de Servicio, Contacto Especialista asignado (incluye apoyo ante incidentes de seguridad) 30 minutos, en horarios y lugares de prestación de servicio, se habla de 09:00 a 18:00 hrs de Chile Continental, pero dada la naturaleza de este ítem ¿A qué se refiere con el apoyo ante incidentes? ¿Necesitan resolución o solo apoyo?, ¿el formato de horario es 7x24?  
**Respuesta. Apoyo en el entendimiento del incidente.  
Se necesita apoyo.  
El horario es el que se establece en las bases.**
- 17) SLA de Servicio, Respuesta a requerimiento complejo 16 horas, En el caso de actualizaciones (mantenimiento), se trataría de requerimiento complejo y por tanto, de trabajos programados. En este caso el SLA es de respuesta, es decir, ¿envío de planificación en 16 horas o se refiere a que en 16 horas se debe iniciar la realización del trabajo? ¿Esto es modalidad 5x8?  
**Respuesta. Entrega de planificación completa del requerimiento, con sus alcances y esfuerzos. El horario es el que se establece en las bases.**
- 18) SLA de Servicio, Respuesta a revisión simple 4 horas, ¿Esto es en modalidad 5x8?  
**Respuesta. Remítase a lo señalado en las bases.**

19) SLA de Servicio, Respuesta a revisión compleja 8 horas, ¿Esto es en modalidad 5x8?

**Respuesta. Remítase a lo señalado en las bases.**

20) SLA de Servicio, Tiempo máximo de respuesta para contacto inicial de servicios de soporte (Fallas o incidentes) 2 horas, Si bien, se señalan los horarios y lugares de prestación de servicio, se habla de 09:00 a 18:00 hrs de Chile Continental, pero dada la naturaleza de este ítem: ¿Este ítem considera modalidad 7x24?

**Respuesta. Remítase a lo señalado en las bases.**

21) HORARIOS Y LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Hay trabajos que tienen relación a Incidentes operacionales, fallas, incidentes de seguridad. ¿Se requiere que estos sean atendidos en esta franja horaria, es decir, 5x8?

**Respuesta. Remítase a lo señalado en las bases.**

Fecha 11 de julio de 2024.  
Departamento de Adquisiciones